



Resolución Directoral

Dirección General Previsional de las Fuerzas Armadas

Jesús María, 26 JUL 2018

Nº 08 -2018/MINDEF/VRD/DGEPREV/E/06

VISTO:

El Informe Nº 003-2018-MINDEF/VRD/DGEPREV/E/02.AMSB, de fecha 08 de Junio del 2018, del funcionario encargado del Planeamiento y Modernización de la Dirección General Previsional de las Fuerzas Armadas del Ministerio de Defensa - Oficina Previsional de las Fuerzas Armadas y el Informe Legal Nº 022-2018 MINDEF/VRD/DGEPREV/E/06.03 del 11 de Julio del 2018 de la Asesoría Legal de la DGEPREV;

CONSIDERANDO:

Que, con el visto del documento, el Director de la Dirección de Enlace Administrativo de la Dirección General Previsional de las Fuerzas Armadas del Ministerio de Defensa - Oficina Previsional de las Fuerzas Armadas, propone el Documento Técnico Mapa de Procesos de la Dirección General Previsional de las Fuerzas Armadas del Ministerio de Defensa - Oficina Previsional de las Fuerzas Armadas;

Que, de acuerdo a la Ley Nº 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos, teniendo, entre otros objetivos, alcanzar un Estado que se encuentre al servicio de la ciudadanía, que cuente con canales efectivos de participación ciudadana, y que sea transparente en su gestión;



Que, mediante el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprobó la Política Nacional de la Gestión Pública, que en cuyo numeral 3.2 "Pilares centrales de la Política de Modernización de la gestión pública", establece que la gestión por procesos debe implementarse paulatinamente en todas las entidades, para que brinden a los ciudadanos servicios de manera más eficiente y eficaz y logren resultados que los beneficien. Para ello deberán priorizar aquellos de sus procesos que sean más relevantes de acuerdo a la demanda ciudadana, a su Plan Estratégico y a sus competencias en función a dichos procesos;



Que, mediante el Decreto Supremo N° 006-2016-DE, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa, en cuyo artículo 85° hace referencia a la Dirección General Previsional de las Fuerzas Armadas, señalando que establece procedimientos relacionados al Sistema Previsional del Pliego, de acuerdo a la normatividad vigente, señalando igualmente en su artículo 86°, que se describe como función de la Dirección General Previsional de las Fuerzas Armadas: Dirigir, proponer normas y supervisar el funcionamiento del Sistema Previsional de las Fuerzas Armadas.;



Que, en la misma norma del párrafo precedente, se señala en su artículo 88°. Inciso i), que corresponde al Director de Enlace Administrativo de la Dirección General Previsional de las Fuerzas Armadas, proponer procedimientos para optimizar la administración de la Dirección General Previsional de las Fuerzas Armadas;

Que, al constituirse como Unidad Ejecutora N° 009 del Pliego 026: Ministerio de Defensa, la Oficina Previsional de las Fuerzas Armadas puede establecer procedimientos relacionados al Sistema Previsional del Pliego, de acuerdo a la normatividad vigente, proponer normas y supervisar el funcionamiento del Sistema Previsional de las Fuerzas Armadas;

Con los visados del Director de la Dirección de Enlace Administrativo de la Dirección General Previsional de las Fuerzas Armadas del Ministerio de Defensa - Oficina Previsional de las Fuerzas Armadas y de la Oficina de Asesoría Jurídica de la DGEPREV;





SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Aprobar el Documento Técnico Mapa de Procesos de la Dirección General Previsional de las Fuerzas Armadas del Ministerio de Defensa - Oficina Previsional de las Fuerzas Armadas y sus respectivas Fichas Técnicas;



Artículo 2º.- Disponer la publicación del presente Documento Técnico en el portal institucional de transparencia de la Dirección General Previsional de las Fuerzas Armadas del Ministerio de Defensa - Oficina Previsional de las Fuerzas Armadas.

Artículo 3º.- El Documento Técnico Mapa de Procesos de la Dirección General Previsional de las Fuerzas Armadas del Ministerio de Defensa - Oficina Previsional de las Fuerzas Armadas, entrará en vigencia a partir del día siguiente de la emisión de la presente resolución.



REGISTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVESE.



Mayor General FAP (r)
Francisco Adolfo Lizarzaburu Rechkemmer
Director General Previsional de las FFAA.
Ministerio de Defensa

DOCUMENTO TÉCNICO:

MAPA DE PROCESOS

DIRECCIÓN GENERAL PREVISIONAL DE LAS FUERZAS
ARMADAS - UNIDAD EJECUTORA N° 009: OPREFA



CONTENIDO

Presentación.

- I. Marco Estratégico
 - 1.1. Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa.
 - 1.2. Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa.
 - 1.3. Dirección General Previsional de las Fuerzas Armadas - Unidad Ejecutora N° 009: OPREFA.

- II. Marco Normativo para la Formulación del Mapa de Procesos

- III. Marco Conceptual de los Procesos
 - 3.1. Gestión por Procesos.
 - 3.2. Procesos.
 - 3.3. Producto.
 - 3.4. Servicio Público.
 - 3.5. Cadena de Valor.
 - 3.6. Mapa de Procesos.
 - 3.7. Clasificación de los Procesos.
 - 3.8. Niveles de los Procesos.
 - 3.9. Lectura del Mapa de Procesos.

- IV. Ventajas del Mapa de Procesos

- V. Construcción y Contenidos del Mapa de Procesos de la Dirección General Previsional de las Fuerzas Armadas - Unidad Ejecutora N° 009: OPREFA.
 - 5.1. Metodología utilizada e identificación de actores.
 - 5.2. Construcción del Mapa de Procesos.
 - 5.3. Procesos de la Dirección General Previsional de las Fuerzas Armadas - Unidad Ejecutora N° 009: OPREFA.
 - 5.4. Mapa de Procesos Nivel Cero de la Dirección General Previsional de las Fuerzas Armadas - Unidad Ejecutora N° 009: OPREFA.
 - 5.5. Descripción de cada Proceso de nivel cero

- VI. Bibliografía



I. MARCO ESTRATÉGICO

La Ley N° 27658 "Ley Marco de Modernización del Estado", declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano.

La presente Ley, tiene por objeto establecer los principios y la base legal para iniciar el proceso de modernización de la gestión del Estado, en todas sus instituciones e instancias.

El Estado asigna sus recursos, diseña sus procesos y define sus productos y resultados en función de las necesidades de los ciudadanos. En tal sentido, sin perder sus objetivos esenciales, es flexible para adecuarse a las distintas necesidades de la población y a los cambios sociales, políticos y económicos del entorno. Por lo tanto, se expresa en una gestión pública en la que funcionarios públicos calificados y motivados se preocupan por entender y responder a las necesidades de los ciudadanos.

Modernizar la gestión pública es una responsabilidad de todas las autoridades, funcionarios y servidores del Estado en cada uno de sus organismos y niveles de gobierno. En ese sentido, cualquier esfuerzo que apunte a elevar los niveles de desempeño de las entidades del Estado a favor de los ciudadanos, debe involucrar a los diversos sectores y niveles de gobierno. Por lo tanto, la modernización de la gestión pública es una política de Estado que alcanza a todas las entidades públicas que lo conforman, sin afectar los niveles de autonomía que les confiere la ley. Compromete al Poder Ejecutivo, organismos autónomos, gobiernos descentralizados, instituciones políticas y la sociedad civil, a través de sus distintas organizaciones.

1.1. Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa

Mediante Decreto Legislativo N° 1134, se aprobó la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa, la cual tiene por finalidad determinar el ámbito de competencia, la naturaleza jurídica, las funciones y la estructura orgánica básica del Ministerio de Defensa.

La reestructuración del Ministerio de Defensa se inserta dentro del proceso de modernización del Estado Peruano, donde el perfeccionamiento de las instituciones democráticas es vital para el aseguramiento de una gestión pública eficiente, siendo necesaria que dicha reestructuración sea articulada con los demás organismos del Sistema de Defensa Nacional, en aras del cumplimiento de la política general del Sector Defensa.

El Ministerio de Defensa, en el ámbito de su competencia y en concordancia con la Constitución Política del Perú, cumple con las siguientes funciones rectoras:

1. Dirigir, coordinar, ejecutar, supervisar y evaluar la Política de Seguridad y Defensa Nacional, en concordancia con lo dispuesto por el Presidente de la República en su calidad de Jefe Supremo de las Fuerzas Armadas, así como con los acuerdos adoptados por el Consejo de Seguridad y Defensa Nacional y la normativa vigente.



PRESENTACIÓN

Dentro de los Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en las entidades de la administración pública, aprobada mediante D.S. N° 004-2013-PCM, señala que “La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública establece que la gestión pública moderna es una gestión orientada a resultados, entendiéndose por ésta a una gestión en la que los funcionarios públicos se preocupan – en el marco de las Políticas Públicas de Estado, según las competencias que corresponden a cada nivel de gobierno – por entender las necesidades de los ciudadanos y que organizan tanto los procesos operativos o misionales como los de apoyo o soporte con el fin de transformar los insumos en bienes y servicios que arrojen como resultado la mayor satisfacción de los ciudadanos, garantizando sus derechos y al menor costo posible. A su vez, establece como uno de los pilares centrales a la Gestión por Procesos, Simplificación Administrativa y Organización Institucional y es desde ese enfoque que se plantea identificar y priorizar los procesos que agregan valor, documentarlos con claridad y establecer la relación entre los insumos-procesos-productos-resultados e impactos de toda su “cadena de valor”; para que así finalmente se puedan optimizar, formalizar y automatizar cada uno de sus procesos internos.

La identificación, sistematización y mejora de los procesos serán claves para elevar las capacidades de gestión, optimizar el uso de los recursos públicos para lograr resultados fortaleciendo el rol del Estado y de los organismos que lo integran. La revisión exhaustiva de las etapas de un proceso, eliminación de procesos y de actividades que no agregan valor e identificación de oportunidades de mejora, conducen a una reducción de tiempos y costos para la entrega final de un bien y servicio, y una mayor satisfacción del ciudadano”¹.

En ese sentido, el presente documento constituye un planteamiento clave para la gestión por procesos, que explicita con claridad los procesos que generan un bien o un servicio al pensionista y que permiten a su vez tener mejores elementos para la definición organizacional; la determinación de responsabilidades de la Estructura Organizacional de la Dirección General Previsional de las Fuerzas Armadas - Unidad Ejecutora N° 009: OPREFA, servirá de insumo base para la elaboración de sus documentos de gestión.

La gestión por procesos constituye una efectiva estrategia de gestión, porque fortalece la capacidad para lograr resultados superando las barreras de una estructura organizacional de tipo funcional, los cuales deben vincularse con los fines institucionales y orientarse a servir al pensionista.

La mejora de la gestión institucional se orienta a satisfacer las necesidades de los ciudadanos, personas, grupos, entidades o empresas, entre otros estableciendo bases duraderas para el fortalecimiento del Estado, en un ambiente en el cual la gestión por procesos es elemento central de un sistema de calidad, catalizador de la demanda ciudadana.

¹ Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública en el Marco del D.S. N° 004-2013-PCM – Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.



2. Garantizar, a través del Comando Conjunto de las Fuerzas Armadas y las Instituciones Armadas, la soberanía e integridad territorial en los espacios aéreo, terrestre, marítimo, lacustre y fluvial.
3. Dictar y normar lineamientos técnicos para la adecuada ejecución y supervisión de la Política de Seguridad y Defensa Nacional, así como para la gestión eficiente de los recursos del Sector Defensa.
4. Otorgar y reconocer derechos, de acuerdo con la normativa específica.
5. Sancionar, fiscalizar y ejecutar coactivamente en el ámbito de su competencia.
6. Dirigir, coordinar y ejecutar la Movilización Nacional en el ámbito de su competencia.
7. Proponer políticas para la participación del Sector Defensa en los Sistemas de Vigilancia y Protección Amazónico y Nacional, y del medio ambiente.
8. Formular la política de producción, coproducción, transferencias tecnológicas y compensaciones industriales, de acuerdo a las propuestas que formulen las Instituciones Armadas.
9. Las demás que se señalen por ley.

1.2. Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa

Mediante Decreto Supremo N° 006-2016-DE, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa, el cual tiene como finalidad de definir y delimitar las facultades, funciones y atribuciones de los órganos que conforman el Ministerio de Defensa, así como definir su estructura orgánica hasta el tercer nivel organizacional.

El Ministerio de Defensa es un organismo del poder ejecutivo, tiene personería jurídica de derecho público y constituye un pliego presupuestal, el cual viene a ser considerado como el ente rector del Sector Defensa y ejerce sus competencias en los siguientes ámbitos:

Seguridad y Defensa Nacional en el campo militar.
Fuerzas Armadas.
Reserva y movilización nacional.
Soberanía e integridad territorial.
Participación en el desarrollo económico y social del país.

El Ministerio de Defensa, ejerce sus competencias en todo el territorio nacional y realiza sus funciones coordinando con los respectivos niveles de gobierno.

1.3. Dirección General Previsional de las Fuerzas Armadas - Unidad Ejecutora N° 009: OPREFA.

La Dirección General Previsional de las Fuerzas Armadas, es el órgano de línea, que tiene a su cargo los fondos pensionables y no pensionables. Realiza el trámite para el depósito de los derechos pensionarios del personal en situación militar de retiro, civiles cesantes, excombatientes de las campañas militares de 1933, 1941 y CENEPA, así como a sus sobrevivientes. Establece procedimientos relacionados al



sistema previsional del pliego, de acuerdo a la normatividad vigente. Depende jerárquicamente del Despacho Viceministerial de Recursos para la Defensa.²

La Dirección General Previsional de las Fuerzas Armadas, ejecuta sus actividades a través de la Unidad Ejecutora N° 009: Oficina Previsional de las Fuerzas Armadas – OPREFA.

Son funciones de la Dirección Previsional de las Fuerzas Armadas:

- a) Dirigir, proponer normas y supervisar el funcionamiento del Sistema Previsional de las Fuerzas Armadas.
- b) Conducir y Supervisar el proceso presupuestario previsional del pliego.
- c) Conducir y supervisar los registros contables y los estados financieros presupuestarios correspondientes.
- d) Conducir las acciones relativas a los procesos del Sistema Integrado de Administración Financiera para el pago de los beneficios pensionables y no pensionables, del personal militar y civil.
- e) Dirigir y supervisar la implementación de la Planilla Única de Pagos del pensionista de las Fuerzas Armadas.
- f) Supervisar la actualización de la base de datos del Módulo de Control de Planillas de Pagos del Sistema de Administración Financiera y en el Aplicativo Informático de Recursos Humanos del Sector Público del Ministerio de Economía y Finanzas, en lo que se refiere a pensiones otorgadas por el Sector Defensa.
- g) Dirigir Programas para la mejor atención de los pensionistas, excombatientes de las campañas militares de 1933, 1941 y CENEPA así como a sus sobrevivientes, y mantener actualizado el Padrón Único de Excombatientes.
- h) Supervisar el otorgamiento de asistencia social así como el pago de los beneficios no pensionables a los pensionistas de la Caja de Pensiones Militar Policial, en concordancia con la normatividad vigente.
- i) Informar periódicamente a la Alta Dirección sobre las actividades desarrolladas por la Dirección General.
- j) Emitir opinión técnica en materia de su competencia.
- k) Las demás funciones que le asigne el Despacho Viceministerial de Recursos para la Defensa.



II. MARCO NORMATIVO PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE PROCESOS

La base legal de donde se desprende la necesidad y los contenidos del alcance del Mapa de Procesos comprende:

- 2.1. Constitución Política del Perú, Artículos 7, 9,10 y 11.
- 2.2. Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo (LOPE).
- 2.3. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización del Estado.



² Artº. 85 del D.S. N° 006-2016-DE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa.

- 2.4. Decreto Legislativo N° 1134, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa.
- 2.5. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- 2.6. Decreto Supremo N° 006-2016-DE, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Defensa.
- 2.7. Resolución Ministerial N° 250-2016-DE/SG, que aprueba el Manual de Procesos y Procedimientos del Ministerio de Defensa.

III. MARCO CONCEPTUAL DE PROCESOS

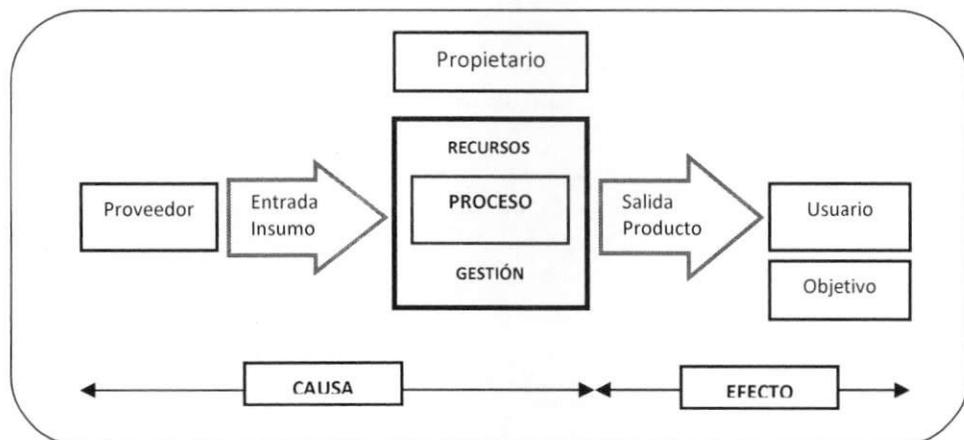
3.1. Gestión por procesos.

La gestión por procesos es un conjunto de conocimientos con principios y herramientas específicas orientados a lograr resultados de la organización, mediante la identificación y selección de procesos, documentación y mejora continua de las actividades, por ello es de aplicación en la totalidad de las organizaciones para asegurar su enfoque estratégico.

3.2. Proceso.

Es una secuencia de actividades mutuamente relacionadas que agregan valor en cada etapa, transformando elementos de entrada(s) en salida(s), que son finalmente, los productos o servicios.

Gráfico N° 01
Enfoque de los Procesos



- a) **Proveedor:** Organización o persona que entrega un insumo, puede ser interno o externo a la institución.
- b) **Entrada o Insumo:** Son todos los productos de otros procesos que, al ingresar a este proceso, se convierten en insumo; estos pueden ser internos o externos.
- c) **Proceso:** Es un conjunto de actividades interrelacionadas que agregan valor en cada etapa, transformando elementos de entrada(s) en salida(s) (producto o servicio).
- d) **Salida o Producto:** Es el producto que resulta de las actividades realizadas en el proceso.



- e) **Usuario:** Organización o persona que recibe un producto, puede ser interno o externo a la institución. Al final de la cadena de valor de múltiples procesos, el usuario final será el ciudadano, ya sea la persona, la familia o la comunidad.
- f) **Objetivo:** Es la razón de ser del proceso, su orientación al resultado.
- g) **Propietario:** La entidad, órgano o unidad orgánica que se responsabiliza del desarrollo de todo el proceso, una vez se tenga el diseño organizacional pertinente.

3.3. Producto.

Con respecto a una cadena de valor en la producción de un bien o servicio, el producto es el conjunto articulado (entregable) de salida de un proceso, que puede convertirse en insumo para otro, o finalmente, en el entregable que una organización le provee a otra intermediaria; el producto tiene el objeto de generar un cambio en otro proceso. La población que recibe la provisión del producto final es la población beneficiaria.

3.4. Servicio público.

Se entiende por servicio público aquellas actividades, acciones o prestaciones realizadas por las entidades públicas en beneficio de los ciudadanos, en el marco de sus derechos constitucionales, con el objetivo de garantizar su desarrollo individual y colectivo. Los servicios públicos se desarrollan bajo la autorización, control, vigilancia y fiscalización del Estado, en el marco de las leyes correspondientes, sin discriminación alguna.

3.5. Cadena de valor.

La cadena de valor identifica y establece la secuencia de los procesos que contribuyen directamente a satisfacer las necesidades y requerimientos del usuario y cumplir con los objetivos estratégicos de la organización.

3.6. Mapa de Procesos.

Es una forma gráfica de representar el agrupamiento de actividades en los procesos de la organización, permitiendo tener una visión general de su funcionamiento como un modelo sistémico. Contiene una representación global y comprensible de todos los procesos a cargo de la entidad, sin mediar o condicionar por ello la estructura orgánica de la misma.

3.7. Clasificación de los procesos:

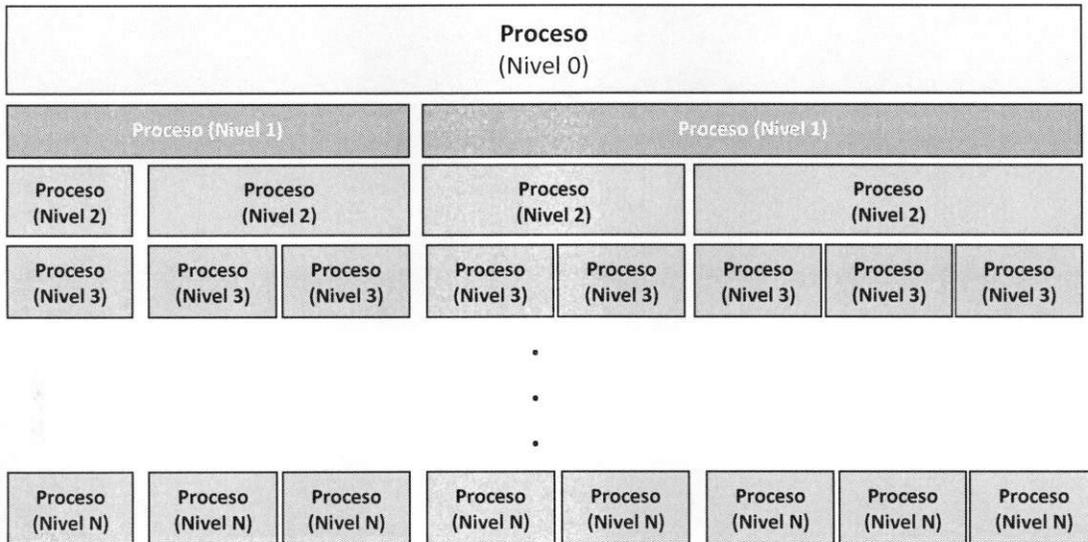
- **Procesos Estratégicos.** Son los procesos relacionados a la determinación de las políticas, estrategias, objetivos y metas de la entidad, así como asegurar su cumplimiento.
- **Procesos Operativos o Misionales.** Son los procesos de producción de bienes y servicios de la cadena de valor, denominado también Proceso de Realización, Clave o Core Business.
- **Procesos de Apoyo o Soporte.** Se encargan de brindar apoyo o soporte a los procesos operativos o misionales.



3.8. Niveles de los Procesos.

Existen múltiples denominaciones para los niveles de detalle de los procesos. Dentro de la Unidad Ejecutora N° 009: Oficina Previsional de las Fuerzas Armadas, se denominarán de la siguiente manera:

Gráfico N° 02
Niveles de los Procesos



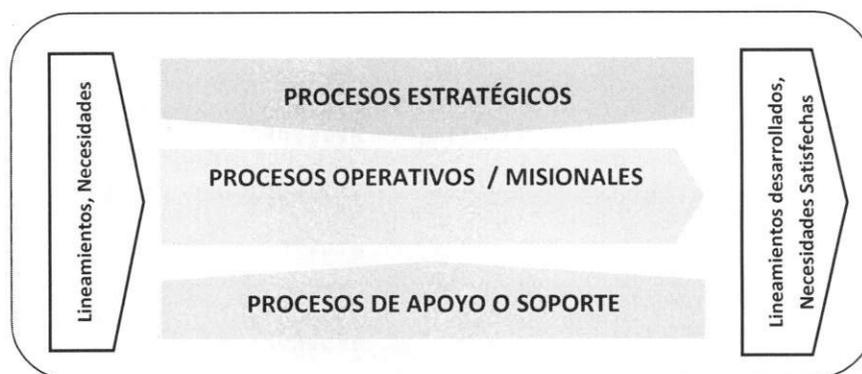
- Nivel 0:** Grupo de procesos unidos por especialidad, es el nivel más agregado. Se le conoce también como Macroproceso.
- Nivel 1:** Primer nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0.
- Nivel 2:** Segundo nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0.
- Nivel 3:** Segundo nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0.
- Nivel N:** Último nivel de desagregación de un Proceso de Nivel 0

3.9. Lectura del Mapa de Procesos.

El gráfico del Mapa de Procesos se puede leer y entender de la siguiente manera: La primera columna (de izquierda a derecha) esquematiza la entrada del proceso frente a las necesidades de los usuarios, y al requerimiento de los insumos, están representados por la primera flecha entrante a la "caja de procesos". El cuerpo central "caja de procesos" representa el "quehacer" de la institución: Los procesos estratégicos, se ubican en el extremo superior de la caja, la flecha dirigida de los procesos estratégicos simboliza los lineamientos que permiten la correcta ejecución de los procesos misionales, los cuales gestionan las actividades conducentes a la entrega del producto o servicio al usuario; de manera similar los procesos de soporte se ubican en la base de la "caja de procesos" donde la flecha representa el apoyo que estos brindan para lograr los resultados esperados. También observamos una flecha saliendo de la "caja de procesos" que representa la llegada del producto o servicio al usuario y finalmente la última columna del usuario con sus necesidades satisfechas al recibir el producto o servicio de la institución.



Gráfico N° 03
Mapa de Procesos



IV. VENTAJAS DEL MAPA DE PROCESOS

- Contar con el Mapa de Procesos de la Dirección General Previsional de las Fuerzas Armadas - Unidad Ejecutora N° 009: Oficina Previsional de las Fuerzas Armadas oficializado, nos permitirá orientar con mayor efectividad nuestros esfuerzos.
- Aportará una visión más amplia de los procesos y sus relaciones internas la cual ayudará a tomar decisiones eficaces.
- En la medida que se va conociendo de forma objetiva por qué y para qué se hacen las cosas, se hará más visible la cadena de valor.
- Nos ayudará a tener un personal más comprometido con sus funciones, dándoles a conocer en cuál tipo de proceso se encuentran sus actividades para así entender la importancia de su trabajo.
- Permitirá asignar las responsabilidades claras a una persona, permitiendo la autoevaluación del resultado de su proceso y hacerla co-responsable de su mejora, por lo que el trabajo se vuelve más enriquecedor contribuyendo a potenciar su motivación (empowerment).
- Y por encima de todo, la Gestión por Procesos proporciona la estructura para exceder las barreras funcionales. Elimina las artificiales barreras organizativas y departamentales, fomentando el trabajo en equipos e integrando eficazmente a las personas.



V. CONSTRUCCIÓN Y CONTENIDOS DEL MAPA DE PROCESOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL PREVISIONAL DE LAS FUERZAS ARMADAS - UNIDAD EJECUTORA N° 009: OFICINA PREVISIONAL DE LAS FUERZAS ARMADAS.



5.1. Metodología empleada.

La metodología empleada para la elaboración del Mapa de Procesos, ha sido diseñada basándose en la revisión del Marco Legal correspondiente (Documento Orientador: Metodología para la implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública en el marco del D.S. N° 004-2013-PCM – Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública en el Marco del D.S. N° 004-2013-PCM – “Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021”, así como en la revisión de la bibliografía necesaria sobre la gestión por procesos, la misma que tuvo utilidad



para definir los procesos que se vienen desarrollando en la Dirección General Previsional de las Fuerzas Armadas - Unidad Ejecutora N° 009: Oficina Previsional de las Fuerzas Armadas.

Así mismo, al implementar los procesos descritos, se tendrá la oportunidad de organización y de capitalización de mejoras significativas en sus capacidades de innovación institucional, por lo que un proceso de alta calidad habilitará la oportunidad de hacer las cosas correctas en el momento correcto y por las razones correctas.

A raíz de lo señalado, se elaboró la Matriz Cliente – Producto la cual determina la relación entre los destinatarios de bienes o servicios (clientes internos o externos); y los bienes y servicios (productos) que se ofrece.





MATRIZ N° 01
CLIENTE – PRODUCTO

| Producto (Bien o Servicio) | | FUNCIONES DE DIRECCIÓN GENERAL PREVISIONAL DE LAS FUERZAS ARMADAS – UNIDAD EJECUTORA N° 009: OPREFA | | | | | |
|----------------------------|---|---|---|---|--|--|---|
| | | Dirigir, proponer normas y supervisar el funcionamiento del Sistema Previsional de las Fuerzas Armadas. | Conducir y Supervisar el proceso presupuestario previsional del pliego. | Conducir y supervisar los registros contables y los estados financieros presupuestarios correspondientes. | Conducir las acciones relativas a los procesos del Sistema Integrado de Administración Financiera para el pago de los beneficios pensionables y no pensionables, del personal militar y civil. | Dirigir y supervisar la implementación de la Planilla única de Pagos del pensionista de las fuerzas armadas. | |
| Beneficiario Final | Pensionistas y Derechohabientes de las Fuerzas Armadas | | | | | | |
| Procesos | Gestión de Dirección | x | x | x | x | x | x |
| | Conducción de la Planificación y Presupuesto | x | x | | | | |
| | Gestión Previsional | x | | | | | x |
| | Gestión de la Administración | | | x | x | | x |
| | Administración de los Humanos | | | | | | |
| | Gestión Legal | x | | | | | |
| | Administración de los Sistemas de Información e Informática | | | | | | x |



**MATRIZ N° 02
CLIENTE – PRODUCTO**

| Producto (Bien o Servicio) | | FUNCIONES DE DIRECCIÓN GENERAL PREVISIONAL DE LAS FUERZAS ARMADAS – UNIDAD EJECUTORA N° 009: OPREFA | | | | |
|--|---|---|---|--|---|--|
| Cliente Destinatario de Bienes o Servicios | | Supervisar la actualización de la base de datos del Módulo de Control de Planillas de Pagos del Sistema de Administración Financiera y en el Aplicativo Informático de Recursos Humanos del Sector Público del Ministerio de Economía y Finanzas, en lo que se refiere a pensiones otorgadas por el sector defensa. | Dirigir Programas para la mejor atención de los pensionistas, excombatientes de las campañas militares de 1933, 1941 y CENEPAs así como a sus sobrevivientes, y mantener actualizado el Padrón Único de Excombatientes. | Supervisar el otorgamiento de asistencia social así como el pago de los beneficios no pensionables a los pensionistas de la Caja de Pensiones Militar Policial, en concordancia con la normatividad vigente. | Informar periódicamente a la Alta Dirección sobre las actividades desarrolladas por la Dirección General. | Emitir opinión técnica en materia de su competencia. |
| | | Beneficiario Final | Pensionistas y derecho habientes de las Fuerzas Armadas | | | |
| Procesos | Gestión de Dirección | x | x | x | x | x |
| | Conducción de la Planificación y Presupuesto | | x | x | x | x |
| | Gestión Previsional | x | x | x | x | x |
| | Gestión de la Administración | | | | x | x |
| | Administración de los Humanos | | | | x | x |
| | Gestión Legal | | | | x | x |
| | Administración de los Sistemas de Información e Informática | | | | x | x |



5.2. Construcción del Mapa de Procesos.

La construcción del Mapa de Procesos se caracterizó por tener el apoyo, participación y compromiso por parte de la Dirección General, facilitando en su desarrollo en el diseño y propuesta del Documento Técnico elaborado.

La elaboración del mapa pasó por 02 fases: la preparación de una propuesta inicial de Mapa de Procesos y la validación de la misma:

5.2.1. Preparación de Propuesta:

La propuesta del Mapa de Procesos se construyó inicialmente con la colaboración de la Dirección General, con el objetivo de mejorar los procesos actuales.

5.2.1. Validación de la Propuesta:

La validación final de la propuesta de mapa de procesos en su nivel cero, se realizó con la presentación y aportes de los trabajadores de la DGEPREV-OPREFA, por el cual se llegó al modelo definitivo presentado.

5.3. Procesos de la Dirección General Previsional de las Fuerzas Armadas - Unidad Ejecutora N° 009: OPREFA

El Mapa de Procesos se compone en ocho (8) procesos:

Dos (02) Procesos Estratégicos:

1. Gestión de Dirección.
2. Conducción de la Planificación y Gestión del Presupuesto.

Un (01) Proceso Misional con sus respectivos sub-procesos:

1. Gestión Previsional
 - 1.1. Emisión de Planillas de Pago.
 - 1.2. Validación de Planillas de Pago.
 - 1.3. Orientación e Información de Derechos Pensionarios.
 - 1.4. Servicio Social al pensionista.

Cinco (05) Procesos de Apoyo o Soporte:

1. Gestión de Administración.
2. Administración de los Recursos Humanos
3. Gestión Legal.
4. Administración de los Sistemas de Información e Informática.
5. Gestión Documentaria.

5.4. Mapa de Procesos Nivel Cero de la Dirección General Previsional - Unidad Ejecutora N° 009: OPREFA.

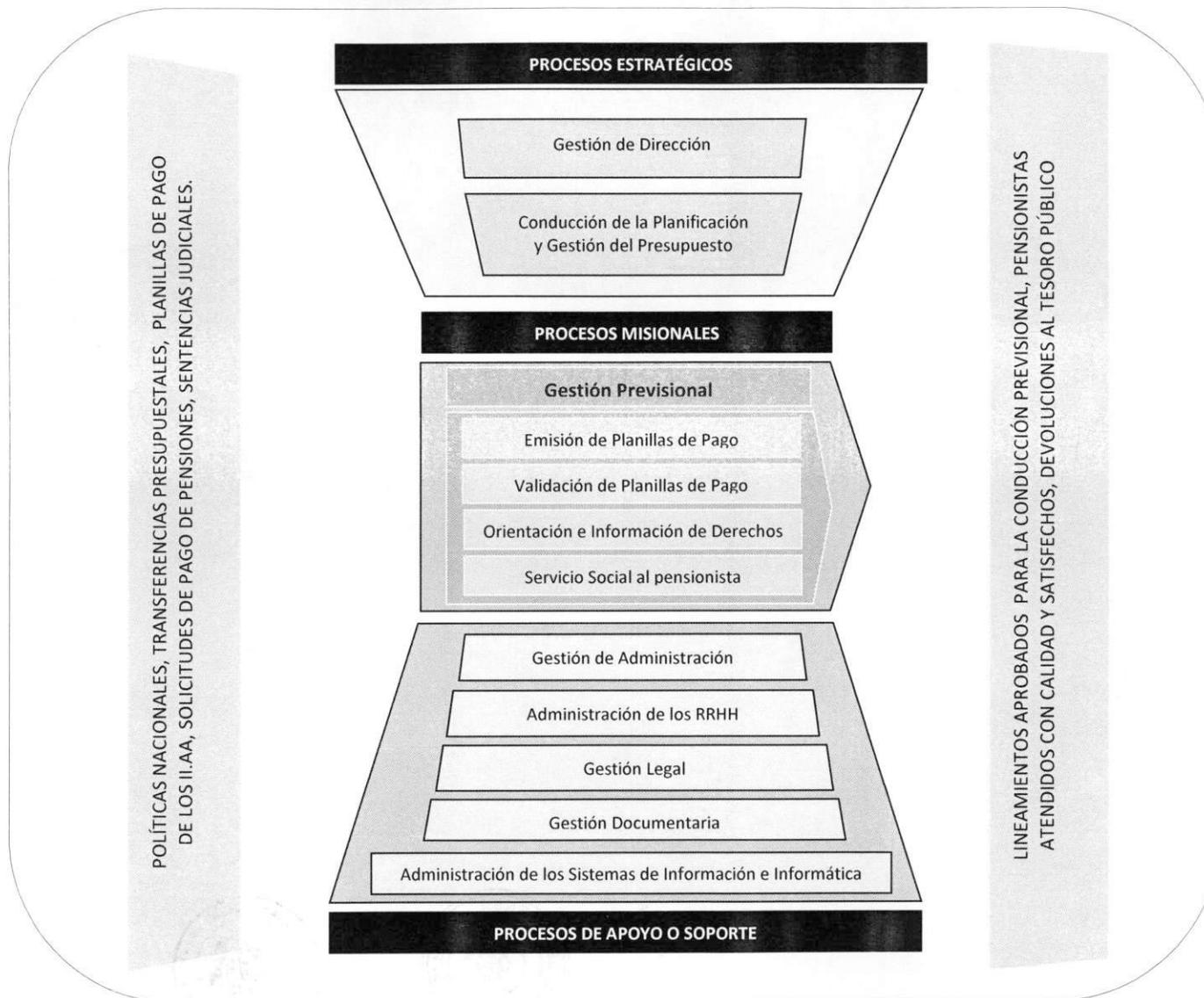
La representación gráfica del Mapa de Procesos, se estableció desde la perspectiva del Marco Legal por el cual la Dirección General Previsional de las Fuerzas Armadas - Unidad Ejecutora N° 009: OPREFA realiza sus funciones, de la cual devienen los servicios y productos que se proveen al ciudadano, por lo que el mapa de procesos se convierte en un conjunto de procesos interrelacionados sistémicamente en base a demandas, necesidades, e insumos que van generando valor público hasta la provisión de los servicios hacia los ciudadanos, que esperan satisfacer sus necesidades y generando resultados de impacto social.





Gráfica N° 04

Mapa de Procesos de Dirección General Previsional de las Fuerzas Armadas - Unidad Ejecutora N° 009: OPREFA – Nivel Cero



Descripción de cada Proceso Nivel Cero

La Ficha Técnica de los Procesos de Nivel Cero, es una herramienta que permite describir los elementos que conforman el proceso, con el objeto de facilitar su comprensión y mostrarlo con claridad.

Matriz N° 03 Elementos de la Ficha de los Procesos

Los elementos que contiene cada ficha son:

| | |
|---|--|
| Nombre | Permite identificar claramente al proceso y diferenciarlo de los demás. |
| Objetivo | Señala la finalidad que se persigue, lo que se espera alcanzar en beneficio del ciudadano o destinatario de los bienes y servicios. Los objetivos deben ser medibles con los indicadores que se definan. |
| Alcance | Delimita la cobertura del proceso. ¿A qué ámbitos aplica?, ¿con qué actividad se inicia? y ¿con qué actividad finaliza? |
| Responsable | Asigna como "dueño" o responsable del proceso a la estructura básica de primer o segundo nivel organizacional correspondiente. |
| Requisitos | Describe el mandato legal vigente (leyes, reglamentos, u otras normas) que se debe cumplir para la correcta ejecución del proceso y su alcance. |
| Clasificación | Indica la clase de proceso: estratégico, misional (operativo) o de apoyo (soporte). |
| Proveedores | Describe los actores que proporcionan los insumos necesarios para el proceso. Pueden ser proveedores externos o proveedores internos. |
| Entradas | Describe los insumos necesarios para llevar a cabo las actividades del proceso: recursos materiales, humanos, información, etc. |
| Proceso de Nivel 1 | Señala los procesos o acciones principales que se realizan dentro de cada proceso que generan valor. Deben detallarse en orden de ejecución, si fuera posible. Constituyen una versión nominal y preliminar que luego es detallada en el Manual de Procesos. |
| Salidas | Describe los productos (si fuera el caso de procesos que devienen en servicios finales, describe resultados) del proceso (bienes y servicios, información, documentación, etc.). |
| Ciudadanos o destinatarios de los bienes y servicios | Describe los actores que constituyen los usuarios o clientes, el cual puede ser externo o interno. |
| Indicadores | Sirven para evaluar la eficacia y eficiencia del proceso. Deben demostrar en qué grado se está cumpliendo con los objetivos del proceso. |





DIRECCIÓN GENERAL PREVISIONAL DE LAS FUERZAS ARMADAS - UNIDAD EJECUTORA N° 009: OPREFA/MINDEF

FICHA TÉCNICA DEL MACRO PROCESO NIVEL 0

| | | | |
|--------------|---|-------------------|--|
| 1) NOMBRE: | GESTIÓN DE DIRECCIÓN | 4) RESPONSABLE: | Director General DGEPREV-OPREFA |
| 2) OBJETIVO: | Garantizar y regular los procesos de conducción en relación a la administración de la DGEPREV - OPREFA. | 5) REQUISITOS: | Ley N° 30683 y normas complementarias Decreto ley 19846 y normas complementarias Decreto Legislativo N° 1134 Decreto Supremo N° 006-2016-DE |
| 3) ALCANCE: | DGEPREV- OPREFA | 6) CLASIFICACIÓN: | Estratégico |

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

| 7) PROVEEDORES | 8) ENTRADAS | 9) PROCESOS NIVEL 1 | 10) SALIDAS | 11) CIUDADANOS O DESTINATARIOS DE LOS BIENES Y SERVICIOS |
|---|---|-----------------------------|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Órganos del MINDEF ▪ Caja de Pensiones Militar Policial (CPMP). ▪ Instituciones Armadas del MINDEF ▪ Entidades del Poder Ejecutivo ▪ Unidades Orgánicas de la DGEPREV-OPREFA ▪ Responsables del Proceso de Gestión del Control Interno ▪ Beneficiarios y Derechohabientes del Sistema Previsional | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan Estratégico Institucional (PEI). ▪ Plan Operativo Institucional (POI). ▪ Planes de Trabajo específicos. ▪ Proyectos de Inversión propuestos. ▪ Informe de Formalización de Notas Moficatorias ▪ Propuestas de Convenios. ▪ Propuestas de Documentos Normativos. ▪ Documentos (cartas, oficios, solicitudes, otros). ▪ Normativa externa e interna. ▪ Reportes de registros estadísticos de pensionistas y conciliaciones de presupuestos emitidos por la CPMP. ▪ Informes del Órgano de Control Institucional. | <p>Gestión de Dirección</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lineamientos de Gestión. ▪ Documentos Normativos aprobados. ▪ Convenios formalizados y suscritos. ▪ Reporte de los devengados realizados. ▪ Reportes Estadísticos de Saldos. ▪ Informes de Recomendaciones y Planes de Acción hacia el Órgano de Control Institucional. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Internos: Unidades Orgánicas de la DGEPREV-OPREFA. ▪ Responsable del Proceso de Planeamiento y Gestión del Presupuesto, Oficina de Control Interno. ▪ Externos: Entidades del Estado, Instituciones Armadas del MINDEF, Órganos del MINDEF, Caja de Pensiones Militar Policial, Beneficiarios y Derechohabientes del Sistema Previsional. |

IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO

| 12) CONTROLES O INSPECCIONES: | 13) RECURSOS: | 14) DOCUMENTOS Y FORMATOS: |
|---|---|---|
| Resoluciones de Aprobación de Documentos, directivas, Instrumentos y otros. | <ul style="list-style-type: none"> Profesional con habilidades y competencias comprobadas en Gerencia y Dirección. Infraestructura adecuada para desarrollar sus actividades Servicios logísticos, movilidad locales | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Base de Datos de Resoluciones, ▪ Actas, ▪ Acuerdos ▪ Archivos Electrónicos y Físicos |

EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO

| 15) REGISTROS: | 16) INDICADORES: |
|---|--|
| Archivos electrónicos y físicos. Archivo de directivas, reglamentos o normas. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° de Resoluciones aprobadas. ▪ N° de documentos emitidos al interior y exterior de la DGEPREV-OPREFA ▪ % de documentos organizados y archivados (N° de Documentos organizados y archivados / N° de Documentos clasificados archivados) X100.% de documentos organizados y archivados. |



DIRECCIÓN GENERAL PREVISIONAL DE LAS FUERZAS ARMADAS - UNIDAD EJECUTORA N° 009: OPREFA/MINDEF

FICHA TÉCNICA DEL MACRO PROCESO NIVEL 0

| | | | |
|--------------|---|-------------------|--|
| 1) NOMBRE: | Conducción de la Planificación y Gestión del Presupuesto | 4) RESPONSABLE: | Responsable de Planeamiento y Gestión del Presupuesto DGEPREV-OPREFA |
| 2) OBJETIVO: | Asegurar el desarrollo integrado del planeamiento en la DGEPREV-OPREFA, garantizando la obtención, asignación y gestión de recursos financieros con calidad y oportunidad para el funcionamiento eficiente y eficaz de la Unidad Ejecutora. | 5) REQUISITOS: | Ley N° 30683 y normas complementarias Decreto ley 19846 y normas complementarias Decreto Legislativo N° 1134 Decreto Supremo N° 006-2016-DE Directiva N° 001-2014-CEPLAN |
| 3) ALCANCE: | Unidades orgánicas de la DGEPREV-OPREFA. | 6) CLASIFICACIÓN: | Estratégico |

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

| 7) PROVEEDORES | 8) ENTRADAS | 9) PROCESOS NIVEL 1 | 10) SALIDAS | 11) CIUDADANOS O DESTINATARIOS DE LOS BIENES Y SERVICIOS |
|---|---|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ MINDEF ▪ CEPLAN ▪ MEF ▪ PCM ▪ Unidades Orgánicas de la DGEPREV-OPREFA | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Lineamientos del Sistema de Planeamiento Estratégico. ▪ Políticas Nacionales y Sectoriales. ▪ PESEM del MINDEF. ▪ PEI del MINDEF. ▪ Políticas y Lineamientos Institucionales ▪ Disposiciones normativas del MINDEF. ▪ Documentos Normativos Internos aprobados. ▪ Acuerdos interinstitucionales. | <ul style="list-style-type: none"> Conducción del Planeamiento Gestión del Presupuesto Gestión de Proyectos Diseño Organizacional | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan Estratégico (PE) ▪ Plan Operativo. ▪ Planes de Trabajo específicos. ▪ Proyectos de Inversión Formulados. ▪ Informes de Formulación de Notas Modificadorias. ▪ Emisión de Certificación de Crédito Presupuestal. ▪ Informes de reportes de control mensual. ▪ Propuestas de Documentos de Gestión. ▪ Informes de Gestión. ▪ Memoria Anual. ▪ Conciliación semestral y anual. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ MINDEF. ▪ Dirección General de la DGEPREV-OPREFA. ▪ Unidades Orgánicas de la DGEPREV-OPREFA |

IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO

| 12) CONTROLES O INSPECCIONES: | 13) RECURSOS: | 14) DOCUMENTOS Y FORMATOS: |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Resoluciones de Aprobación de Documentos, directivas, Instrumentos y otros. ▪ Reportes de Certificaciones ▪ Reportes de Ejecución Física y Financiera ▪ Boletines ▪ Memorias | <ul style="list-style-type: none"> Professional con habilidades y competencias en Gerencia y Dirección. Infraestructura adecuada para desarrollar sus actividades Servicios logísticos, movilidad locales | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Base de Datos de Asignación de Recursos. ▪ Base de Datos de Certificación, ▪ Base de Datos de Ejecuciones, ▪ Estudios Finales ▪ Manuales, Directivas, Reglamentos ▪ Archivos Electrónicos y Físicos |

EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO

| 15) REGISTROS: | 16) INDICADORES: |
|--|--|
| Archivos electrónicos de avance de ejecución presupuestal, avance de ejecución de metas. Archivo de Documentos de Gestión. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ % de Ejecución del Presupuesto (Presupuesto Ejecutado/Presupuesto Institucional Aprobado)x100 ▪ % de Ejecución de las metas Físicas (Metas Físicas Ejecutadas/Metas Físicas Programadas)x100 ▪ N° de Proyectos de Inversión Formulados ▪ N° de Documentos de Gestión aprobados |



DIRECCIÓN GENERAL PREVISIONAL DE LAS FUERZAS ARMADAS - UNIDAD EJECUTORA N° 009: OPREFA/MINDEF

| FICHA TÉCNICA DEL MACRO PROCESO NIVEL 0 | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1) NOMBRE: | Gestión Previsional | | 4) RESPONSABLE: | Responsable de Gestión del Pensiones DGEPREV-OPREFA |
| 2) OBJETIVO: | Procesar y validar las planillas de pago del personal militar y sus beneficiarios, gestionando el pago de los percibos reconocidos en las fechas establecidas. | | 5) REQUISITOS: | Ley N° 30683 y normas complementarias Decreto ley 19846 y normas complementarias Decreto Legislativo N° 1134 Decreto Supremo N° 006-2016-DE |
| 3) ALCANCE: | Abarca desde la atención de solicitudes y recepción de documentación hasta el procesamiento del pago en cuenta a los pensionistas y beneficiarios, incluyendo procesos como la gestión presupuestal. | | 6) CLASIFICACIÓN: | Misional |
| DESCRIPCIÓN DEL PROCESO | | | | |
| 7) PROVEEDORES | 8) ENTRADAS | 9) PROCESOS NIVEL 1 | 10) SALIDAS | 11) CIUDADANOS O DESTINATARIOS DE LOS BIENES Y SERVICIOS |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Congreso de la República ▪ Órganos del Poder Ejecutivo. ▪ Poder Judicial. ▪ II.AA y CCFA del MINDEF ▪ Asociaciones de Pensionistas del MINDEF. ▪ Pensionistas del MINDEF | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Leyes, Decretos Legislativos, Decretos Supremos, Resoluciones Ministeriales, Resoluciones Directorales, Ordenanzas judiciales. ▪ Convenios con relación nominal de crediticias para atención. ▪ Solicitud de reintegros, devengados pendientes. | Emisión de Planillas de Pago | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planilla virtual de pago al pensionista y beneficiarios. ▪ Hoja de reporte del Módulo Informático de Pensiones. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Unidades Orgánicas de la DGEPREV-OPREFA |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General de Recursos Públicos MEF ▪ Dirección General DGEPREV-OPREFA. ▪ II.AA del MINDEF | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Validación en RENIEC ▪ Validación en el AIRHSP ▪ Validación en el MCPP ▪ Reporte de Altas y Bajas de Pensionistas. ▪ MCPP con cuentas actualizadas | Validación de Planillas de Pago | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Planilla virtual de pago validada ▪ Hoja de Novedades. ▪ Hoja de reporte del Módulo Informático de Pensiones. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Unidades Orgánicas de la DGEPREV-OPREFA |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Órganos del Poder Ejecutivo ▪ Solicitante (pensionistas y beneficiarios). ▪ Plataforma de Atención al Pensionista DGEPREV-OPREFA | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Solicitud de información sobre el sistema previsional. ▪ Hoja de Tramite para reintegros de pensiones y/o bonificaciones. | Orientación e Información de Derechos Pensionarios | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Información brindada sobre el sistema previsional. ▪ Reporte del Módulo Informático de Atención al Usuario. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pensionistas y beneficiarios atendidos con calidad y oportunidad. |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dirección General DGEPREV-OPREFA. ▪ II.AA del MINDEF ▪ Entidades del Estado y/o particulares. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Censo Nacional de Pensionistas MINDEF ▪ Convenios con Entidades de Salud y otros Organismos ▪ Programas de Bienestar al Pensionista ▪ Calculo Actuarial de Pensionistas MINDEF | Servicio Social al pensionista | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Programas de bienestar aprobados. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pensionistas y beneficiarios atendidos con calidad y oportunidad. ▪ Organizaciones de Apoyo a los Pensionistas del MINDEF. |
| IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO | | | | |
| 12) CONTROLES O INSPECCIONES: | | 13) RECURSOS: | | 14) DOCUMENTOS Y FORMATOS: |
| Lineamientos, Documentos Normativos, Planes Programas o proyectos aplicativos desarrollados | | Profesionales titulados con habilidades y competencias | | Base de Datos de Atenciones y Reclamos Aplicativo Informático de Pensiones |
| | | Infraestructura adecuada para recibir al usuario | | |
| | | Servicios logísticos, movilidad locales | | |
| EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO | | | | |
| 15) REGISTROS: | | 16) INDICADORES: | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Archivos electrónicos de los Sistemas. ▪ Archivo de directivas, reglamentos o normas, manuales, Backup y otros. | | <ul style="list-style-type: none"> Nº Total de Registros de Pensionistas (Altas y Bajas Mensuales por II.AA) Nº de Planillas de pagos elaboradas Nº de atenciones al pensionista realizadas en la Plataforma de Atención al Usuario Nº de Reclamos atendidos por el Portal de Transparencia Nº de Reintegros atendidos Nº de Devengados atendidos | | |



DIRECCIÓN GENERAL PREVISIONAL DE LAS FUERZAS ARMADAS - UNIDAD EJECUTORA N° 009: OPREFA/MINDEF

FICHA TÉCNICA DEL MACRO PROCESO NIVEL 0

| | | | |
|--------------|---|-------------------|--|
| 1) NOMBRE: | Gestión de la Administración | 4) RESPONSABLE: | Responsable de Administración |
| 2) OBJETIVO: | Garantizar la administración de los recursos financieros de manera oportuna y eficiente para un adecuado funcionamiento de la DGEPREV-OPREFA. | 5) REQUISITOS: | Ley N° 30683 y normas complementarias Decreto ley 19846 y normas complementarias Decreto Legislativo N° 1134 Decreto Supremo N° 006-2016-DE |
| 3) ALCANCE: | Unidades Orgánicas de la DGEPREV-OPREFA | 6) CLASIFICACIÓN: | Apoyo |

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

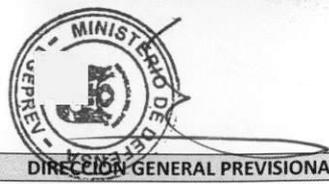
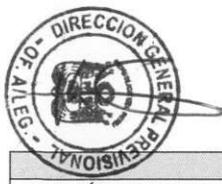
| 7) PROVEEDORES | 8) ENTRADAS | 9) PROCESOS NIVEL 1 | 10) SALIDAS | 11) CIUDADANOS O DESTINATARIOS DE LOS BIENES Y SERVICIOS |
|---|--|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Órganos del Poder Ejecutivo MINDEF Unidades Orgánicas de la DGEPREV-OPREFA. II.AA del MINDEF | <ul style="list-style-type: none"> Plan Estratégico (PE) Plan Operativo (PO) Planes de Trabajo específicos. Proyectos de Inversión propuestos. Informe de Formalización de Notas Modificatorias. Propuestas de Convenios Interinstitucionales. Documentos (cartas, oficios, solicitudes, otros). Normatividad externa e interna. Planillas de Pago emitidas y validadas Solicitudes de Cambio de Cuenta Bancaria Requerimientos de órdenes de servicio y bienes | <ul style="list-style-type: none"> Gestión de Administración Gestión de Tesorería Gestión de Contabilidad Gestión Logística | <ul style="list-style-type: none"> Informes de sustento, ejecución y control de gasto. Registro contable y presupuestario de las operaciones de ingreso y egresos. Estados Financieros y Presupuestarios. Programación de Requerimientos de las unidades orgánicas de la DGEPREV-OPREFA. Plan Anual de Contrataciones aprobado. Inventario de Bienes de la DGEPREV-OPREFA Informes de ingresos y egresos de la Administración de la Caja Chica. Conformidad de prestación de servicios o compra de bienes. | <ul style="list-style-type: none"> Unidades Orgánicas de la DGEPREV-OPREFA Beneficiarios y derechohabientes del Sistema Previsional. Proveedores de la DGEPREV-OPREFA. |

IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO

| | | |
|---|---|---|
| 12) CONTROLES O INSPECCIONES: | 13) RECURSOS: | 14) DOCUMENTOS Y FORMATOS: |
| Reporte de Certificaciones Presupuestales con Asignación de Recursos. | <ul style="list-style-type: none"> Profesional en Administración, Economía, Contabilidad e Ing. Industrial titulado con habilidades y competencias en Gerencia Infraestructura adecuada para desarrollar sus actividades Servicios logísticos, movilidad locales Taxis, alquiler de vehículos | <ul style="list-style-type: none"> Base de datos de Certificaciones de Crédito Presupuestario. Archivos físicos y electrónicos. |

EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO

| | |
|--|---|
| 15) REGISTROS: | 16) INDICADORES: |
| <ul style="list-style-type: none"> Archivos electrónicos de avance de ejecución presupuestal Archivo de compromisos y devengados Registro de Balances y Estados Financieros | <ul style="list-style-type: none"> N° de Estudios Financieros emitidos. % de procesos presupuestarios, contables y de tesorería con control previo implementado. N° de Procesos Logísticos realizados N° de Cuentas Bancarias aperturadas |



DIRECCIÓN GENERAL PREVISIONAL DE LAS FUERZAS ARMADAS - UNIDAD EJECUTORA N° 009: OPREFA/MINDEF

| FICHA TÉCNICA DEL MACRO PROCESO NIVEL 1 | | | | |
|---|---|--|--|--|
| 1) NOMBRE: | Administración de Recursos Humanos | | 4) RESPONSABLE: | Responsable de Recursos Humanos |
| 2) OBJETIVO: | Ejecutar e implementar las normas y lineamientos dictados por SERVIR, así como emitir lineamientos y políticas internas para la gestión de los procesos del sistema de recursos humanos en la OPREFA, en concordancia con los objetivos organizacionales de la misma. | | 5) REQUISITOS: | Ley N° 30683 y normas complementarias Decreto ley 19846 y normas complementarias Decreto Legislativo N° 1134 Decreto Supremo N° 006-2016-DE |
| 3) ALCANCE: | Unidades Orgánicas de la DGEFV-OPREFA | | 6) CLASIFICACIÓN: | Apoyo |
| DESCRIPCIÓN DEL PROCESO | | | | |
| 7) PROVEEDORES | 8) ENTRADAS | 9) PROCESOS NIVEL 1 | 10) SALIDAS | 11) CIUDADANOS O DESTINATARIOS DE LOS BIENES Y SERVICIOS |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Autoridad Nacional de Servicio Civil - SERVIR ▪ MINTRA ▪ MINDEF ▪ ESSALUD ▪ SUNAT ▪ Unidades Orgánicas de la OPREFA ▪ Dirección General de la DGEFV- OPREFA | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Directiva N° 02-2015-SERVIR/GPGSS. ▪ Perfil de Puestos de la DGEFV-OPREFA. ▪ Lineamientos de la SUNAT, AFP, ONP, SERVIR. ▪ Reporte de la lista de asistencia del personal ▪ Normativa relacionada a la Gestión de la Compensación, Gestión del Rendimiento. ▪ Diagnóstico de necesidades de capacitación. ▪ Resultados de evaluación de desempeño. ▪ Diagnóstico de SST y Clima Laboral. | <ul style="list-style-type: none"> Planificación de Políticas de Recursos Humanos. Organización del trabajo y su distribución. Gestión del empleo. Gestión del rendimiento. Gestión de la compensación. Gestión de desarrollo y capacitación. Gestión de las relaciones humanas y sociales. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informe de análisis de necesidades de personal. ▪ Mapeo de puestos. ▪ Presupuesto Anual de Recursos Humanos. ▪ Plan de Gestión de Recursos Humanos. ▪ Indicadores de Gestión de Recursos Humanos. ▪ Reglamento Interno de Trabajo. ▪ Reporte de ejecución de presupuesto CAS. ▪ Descripción y análisis de puestos identificados. ▪ Manual de Perfil de Puestos. ▪ Matriz de Valoración de Puestos. ▪ Procesos convocados. ▪ Plan de Inducción. ▪ Legajo de personal aperturado y cerrado. ▪ Reportes de asistencia de personal. ▪ Reportes de entrega de cargo. ▪ Constancia de trabajo emitido. ▪ Plan de evaluación y mejora del desempeño. ▪ Planillas y Boletas de pago. ▪ Planillas de vacaciones truncas. ▪ Plan de Desarrollo de Personas. ▪ Plan y programas de Seguridad y Salud en el Trabajo. ▪ Reportes de incidentes por SST. ▪ Plan de Bienestar Social. | <p align="center">Titulares Asegurados y Derecho Habientes. Personal de las Unidades Orgánicas</p> |
| IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO | | | | |
| 12) CONTROLES O INSPECCIONES: | 13) RECURSOS: | | 14) DOCUMENTOS Y FORMATOS: | |
| Resoluciones de Aprobación de Documentos, directivas, Instrumentos y otros. | Profesional de Economía, Finanzas, Administrador, Contador titulado con habilidades y competencias en Gerencia | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formato de Planilla de Sueldos PLAME-SUNAT. ▪ Formato electrónico de verificación de asistencia, permanencia y retiro del personal. ▪ Formato estándar de base de convocatorias. ▪ Formato de reporte de avance de Plan Operativo. ▪ Data de legajos físicos y virtuales aperturados y cerrados. | |
| | Infraestructura adecuada para recibir al usuario | | | |
| | Servicios logísticos, movilidad locales, Taxis, alquiler de vehículos | | | |
| EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO | | | | |
| 15) REGISTROS: | | | 16) INDICADORES: | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Archivos electrónicos y físicos de documentos internos. ▪ Archivo de directivas, reglamentos o normas. ▪ Archivos electrónicos y físicos de informes de precalificación PAD y los expedientes administrativos. ▪ Archivos electrónicos y físico del Plan de Evaluación de desempeño. ▪ Archivos electrónicos y físicos de las planillas de compensaciones emitidas. ▪ Archivo electrónico y físico del PDP elaborado y aprobado. ▪ Archivo electrónico y físico del Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo. ▪ Archivo electrónico y físico de convenios suscritos para actividades de bienestar social. | | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° de directivas de RRHH elaboradas e implementadas. ▪ % de Ejecución del Presupuesto CAS. ▪ N° de Perfil de Puestos elaborados y aprobados. ▪ N° de Procesos convocados. ▪ N° de Constancias de Trabajo emitidas. ▪ N° de Informes de precalificación de PAD. | |



DIRECCIÓN GENERAL PREVISIONAL DE LAS FUERZAS ARMADAS - UNIDAD EJECUTORA N° 009: OPREFA/MINDEF

| FICHA TÉCNICA DEL MACRO PROCESO NIVEL 0 | | | | |
|---|---|--|---|--|
| 1) NOMBRE: | Administración de los Sistemas de Información e Informática. | | 4) RESPONSABLE: | Responsable de los Sistemas de Información e Informática |
| 2) OBJETIVO: | Garantizar la calidad, oportunidad y seguridad en el diseño, implementación y mantenimiento de los recursos tecnológicos e informáticos de la DGEPREV-OPREFA. | | 5) REQUISITOS: | Ley N° 30683 y normas complementarias Decreto ley 19846 y normas complementarias Decreto Legislativo N° 1134 Decreto Supremo N° 006-2016-DE |
| 3) ALCANCE: | Infraestructura Tecnológica y Desarrollo del Software y su Implementación | | 6) CLASIFICACIÓN: | Apoyo |
| DESCRIPCIÓN DEL PROCESO | | | | |
| 7) PROVEEDORES | 8) ENTRADAS | 9) PROCESOS NIVEL 1 | 10) SALIDAS | 11) CIUDADANOS O DESTINATARIOS DE LOS BIENES Y SERVICIOS |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ MINDEF ▪ Secretaría de Gobierno Digital (PCM). ▪ Órganos del MINDEF ▪ Unidades Orgánicas de la DGEPREV-OPREFA. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Documentos de Gestión Organizacional. ▪ Plan Operativo. ▪ Proyectos de Mejora de Procesos. ▪ Propuestas de sistemas de información. ▪ Requerimiento de TIC. ▪ Requerimiento de información de las unidades orgánicas. | <ul style="list-style-type: none"> Administración y Soporte Tecnológico de los Sistemas de Información. Desarrollo de Soluciones Tecnológicas y Redes. Administración de Información Estadística. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plan Operativo Informático. ▪ Plan de Continuidad ante desastres. ▪ Estrategias de Automatización de procesos y procedimientos. ▪ Manuales de usuarios. ▪ Manuales de Sistemas. ▪ Plataformas de soporte tecnológico a los sistemas de información. ▪ Soluciones tecnológicas de la DGEPREV-OPREFA. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ MINDEF. ▪ Secretaría de Gobierno Digital (PCM). ▪ Unidades Orgánicas de la OPREFA. |
| IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO | | | | |
| 12) CONTROLES O INSPECCIONES: | 13) RECURSOS: | | 14) DOCUMENTOS Y FORMATOS: | |
| Resoluciones de aprobación de documentos, directivas, instrumentos y otros. | <ul style="list-style-type: none"> Profesional de Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, Ingeniería Electrónica o afines titulado con habilidades y competencias en Gerencia. Infraestructura adecuada Servicios logísticos, movilidad locales Equipos informáticos, servidores, redes y otros Plataforma tecnológica, equipos de comunicación, telecomunicaciones y software lenguaje de programación y otros. Taxis, alquiler de vehículos, otros. | | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Base de Datos de Aplicativos ▪ Actas de soporte, ▪ Informes ▪ Archivos Electrónicos y Físicos | |
| EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO | | | | |
| 15) REGISTROS: | 16) INDICADORES: | | | |
| Archivos electrónicos de los Sistemas. Archivo de directivas, reglamentos o normas, manuales, Backup y otros. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° de Aplicativos informáticos implementados. ▪ % de solicitudes de apoyo y solución tecnológica atendidos oportunamente. ▪ % de procesos organizacionales y procedimientos automatizados. | | | |

**DIRECCIÓN GENERAL PREVISIONAL DE LAS FUERZAS ARMADAS - UNIDAD EJECUTORA N° 009: OPREFA/MINDEF****FICHA TÉCNICA DEL MACRO PROCESO NIVEL 0**

| | | | |
|--------------|--|-------------------|--|
| 1) NOMBRE: | Gestión Legal | 4) RESPONSABLE: | Responsable Asesoría Legal |
| 2) OBJETIVO: | Garantizar la aplicación de la normativa y supervisión legal del cumplimiento de las políticas, normatividad y fiscalización en el ámbito de sus competencias. | 5) REQUISITOS: | Ley N° 30683 y normas complementarias Decreto ley 19846 y normas complementarias Decreto Legislativo N° 1134 Decreto Supremo N° 006-2016-DE |
| 3) ALCANCE: | Unidades Orgánicas de la DGEPREV-OPREFA. | 6) CLASIFICACIÓN: | Apoyo |

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

| 7) PROVEEDORES | 8) ENTRADAS | 9) PROCESOS NIVEL 1 | 10) SALIDAS | 11) CIUDADANOS O DESTINATARIOS DE LOS BIENES Y SERVICIOS |
|---|--|---------------------------------------|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">Congreso de la RepúblicaEntidades externas del Estado.Alta Dirección del MINDEFCaja de Pensiones Militar PolicialInstituciones ArmadasUnidad orgánicas de la DGEPREV-OPREFABeneficiarios y derechohabientes del Sistema Previsional de las Fuerzas Armadas. | <ul style="list-style-type: none">Plan Operativo (PO).Documentos de gestión organizacional.Propuestas de política y normatividad.Informes de Control Interno.Solicitudes de Pensionistas y derechohabientes.Solicitudes de opinión legal por órganos externos de la DGEPREV-OPREFA. | Asesoría Legal y emisión de informes. | <ul style="list-style-type: none">Proyectos de actos resolutivos.Informes de sustento y opinión legal de propuestas de normatividad.Informes a la Procuraduría.Opinión sobre procesos administrativos disciplinarios.Opinión sobre derechos previsionales.Opinión sobre contrataciones del Estado | <ul style="list-style-type: none">MINDEF.Dirección General de la DGEPREV-OPREFA.Unidades Orgánicas de la DGEPREV-OPREFA.Beneficiarios y Derechohabientes del Sistema Previsional de las FF.AA. |

IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO

| 12) CONTROLES O INSPECCIONES: | 13) RECURSOS: | 14) DOCUMENTOS Y FORMATOS: |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">Archivos de Opiniones LegalesResoluciones.Informes Legales.Oficios, memorándum, acuerdos, etc. | <ul style="list-style-type: none">Profesional de Abogacía titulado con habilidades y competencias en GerenciaInfraestructura adecuada para recibir al usuarioServicios logísticos, movilidad localesTaxis, alquiler de vehículos | <ul style="list-style-type: none">Base de Datos de Resoluciones,Actas,AcuerdosArchivos Electrónicos y Físicos |

EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO

| 15) REGISTROS: | 16) INDICADORES: |
|---|---|
| Archivos electrónicos de la documentación de la Asesoría Legal. | <ul style="list-style-type: none">N° de Opiniones legales emitidas a Documentos Normativos.N° de Respuestas atendidas oportunamente. |





DIRECCIÓN GENERAL PREVISIONAL DE LAS FUERZAS ARMADAS - UNIDAD EJECUTORA N° 009: OPREFA/MINDEF

FICHA TÉCNICA DEL MACRO PROCESO NIVEL 0

| | | | |
|--------------|---|-------------------|--|
| 1) NOMBRE: | Gestión Documentaria | 4) RESPONSABLE: | Dirección General DGEPREV-OPREFA |
| 2) OBJETIVO: | Garantizar mecanismos abiertos de datos e información para la gestión de los documentos y archivo de la DGEPREV-OPREFA, garantizando integridad, confidencialidad y disponibilidad. | 5) REQUISITOS: | Ley N° 30683 y normas complementarias Decreto ley 19846 y normas complementarias Decreto Legislativo N° 1134 Decreto Supremo N° 006-2016-DE |
| 3) ALCANCE: | Unidades Orgánicas de la DGEPREV-OPREFA. | 6) CLASIFICACIÓN: | Apoyo |

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

| 7) PROVEEDORES | 8) ENTRADAS | 9) PROCESOS NIVEL 1 | 10) SALIDAS | 11) CIUDADANOS O DESTINATARIOS DE LOS BIENES Y SERVICIOS |
|---|--|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">MINDEF.Entidades del Estado.CPMP.Unidades Orgánicas de la DGEPREV-OPREFA.Beneficiarios y Derechohabientes del Sistema Previsional de las FF.AA. | <ul style="list-style-type: none">Trámites o servicios requeridos.Documentos generados o recibidos por la DGEPREV-OPREFA.Solicitudes de Información.Documentos de Gestión Organizacional.Manual de Procesos y Procedimientos.Planes de Trabajo específicos. | <p>Administración del trámite documentario.</p> <p>Administración del Archivo.</p> | <ul style="list-style-type: none">Archivos Institucionales.Sistema de Administración del Trámite Documentario. | <ul style="list-style-type: none">MINDEF.Entidades del Estado.Dirección General de la DGEPREV-OPREFA.Unidades Orgánicas de la DGEPREV-OPREFA.Beneficiarios y Derechohabientes del Sistema Previsional de las FF.AA. |

IDENTIFICACIÓN DE RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO

| 12) CONTROLES O INSPECCIONES: | 13) RECURSOS: | 14) DOCUMENTOS Y FORMATOS: |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">Archivos de opiniones legales, Resoluciones, Decretos, Informes Legales, Oficios, Memorandos, acuerdos, etc.Archivos digitales y físicos.Base de Datos de registro de documentos. | <p>Profesional de Abogacía titulado con habilidades y competencias en Gerencia</p> <p>Infraestructura adecuada para recibir al usuario</p> <p>Servicios logísticos, movilidad locales</p> <p>Taxis, alquiler de vehículos</p> | <ul style="list-style-type: none">Base de Datos de Recomendaciones. |

EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO

| 15) REGISTROS: | 16) INDICADORES: |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">Reporte diario de Reclamos.Base de Datos acumulados de reclamos clasificados por tipo. | <ul style="list-style-type: none">Funcionamiento oportuno y con estándares de calidad de atención en ventanilla de recepción documentaria.Sistema de gestión documentaria en funcionamiento óptimo.Archivo administrado y actualizado. |

VI. Bibliografía.

- a) Pérez Fernández de Velasco, José Antonio. (2010). Gestión por Procesos 4° Edición. E sic Editorial.
- b) Documento Orientador: Metodología para la implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública en el marco del D.S. N° 004-2013-PCM – Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- c) Lineamientos para la implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública en el Marco del D.S. N° 004-2013-PCM – Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.

